

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN DISIPLIN KERJA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INTERNAL

(Survei pada Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah Kota Medan)

Oleh:

Dr. Ferry Panjaitan, SE.,M.Si
Dosen FE Universitas HKBP Nommensen Medan

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the implementation of human resource information systems that will affect the discipline of work and which give impact to improving service quality. Research method used in this research is descriptive analysis and verification analysis. Descriptive analysis method and verifikatif analysis was chosen in this study, because it is necessary to know or describe every variable under study

Human resources information system in Medan city administration can not be implemented properly where the implementation of human resource information system still has some problems such as the problem of low human resources ability in running information systems, slow internet access, less supportive hardware, and others .ASN in Medan city administration does not have high discipline which is indicated by the ineffective use of time, the number of ASN disobedient to the peratiran which resulted in many employees are given government discipline sanction. Quality of internal service in the city government of Medan is now good where already enough ASNs are already satisfied with the internal services they receive.

Implementation of human resource information system have a positive and significant influence to ASN discipline in Medan city administration, ASN work discipline has significant effect to internal service quality in Medan city government, Implementation of human resource information system has significant effect to internal service quality in Medan city government, Implementation Human Resource Information System has no significant effect on internal service quality in Medan City government through work discipline.

Keywords: HR Information System, Discipline, Quality of Service, ASN.

PENDAHULUAN

Kota Medan merupakan salah satu daerah otonom berstatus kota di provinsi Sumatera Utara, dan merupakan ibu kota provinsi Sumatera Utara. Kota Medan saat ini sering digunakan sebagai barometer dalam pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah daerah di provinsi Sumatera Utara, dan juga di provinsi-provinsi yang lain.

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pemberi layanan publik menjadi pihak yang sering dikritik disaat masyarakat merasa kurang puas atas pelayanan publik yang diterima di instansi pemerintah, untuk itu aparatur sipil negara dituntut mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik maka diperlukan aparatur sipil negara yang memiliki kualitas yang mumpuni sehingga mampu mengerjakan pekerjaannya sebagai aparatur sipil negara. Peningkatan kualitas aparatur sipil negara diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan namun demikian peningkatan jumlah atau kuantitas aparatur sipil negara juga diperlukan.

Rendahnya kualitas pelayanan didaerah-daerah yang ada dinegara ini juga dijelaskan dalam penelitian Dwiyanto, dkk. (2002) dimana dalam penelitian yang dilakukan di tiga provinsi yaitu DIY, Sumatera Barat, dan Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa pelayanan masih buruk, akuntabilitas kinerja pelayanan publik masih rendah, responsivitas birokrasi dalam menanggapi keluhan para pengguna layanan masih amat rendah. Jumlah ASN di seluruh instansi pemerintah kota Medan kecuali dinas pendidikan dan dinas

kesehatan pada tahun 2015 sebanyak 5.384 orang yang tersebar di 58 unit kerja banyaknya jumlah ASN tersebut tentunya mengakibatkan semakin rumit atau semakin kompleksnya pengelolaan data yang berhubungan dengan SDM di pemerintahan kota Medan.

Implementasi sistem informasi sumber daya manusia yang tidak baik seperti rendahnya kesediaan para ASN untuk melakukan entri, rendahnya kejujuran dalam memberikan data, rendahnya kemampuan entri data akan memunculkan kendala atau masalah bagi siapapun yang memerlukan informasi tentang sumber daya manusia. Tidak tersedianya data yang diperlukan oleh ASN sehubungan dengan pengurusan kenaikan golongan tentunya mengakibatkan ASN enggan atau terhambat dalam mengurus kenaikan golongan hal ini tentunya menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia akan berdampak pada pengembangan karier dari setiap ASN.

Implementasi sistem informasi sumber daya manusia yang baik dan yang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan tentunya memberikan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi ASN dan meningkatkan semangat ASN dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, namun demikian apabila ketentuan atau peraturan yang ditetapkan kurang baik atau kurang tepat maka implementasi sistem informasi sumber daya manusia yang baik dan yang sesuai dengan peraturan tidak akan memberikan keuntungan bagi ASN, seperti halnya penetapan SOP tentang kenaikan golongan yang kurang baik atau kurang lengkap di pemerintahan kota Medan mengakibatkan Implementasi sistem informasi sumber daya manusia kurang memberikan manfaat bagi ASN berkaitan dengan gaji, adapun SOP kenaikan golongan di kota Medan adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kegiatan dalam SOP Kenaikan Golongan

No.	Uraian Kegiatan Dalam SOP Kenaikan Golongan
	Uraian Kegiatan Dalam SOP Kenaikan Golongan
1	Menerima dan mengagendakan nota persetujuan kenaikan pangkat dari BKN
2	Mengagendakan nota persetujuan kenaikan pangkat
3	Mendisposisi nota persetujuan kenaikan pangkat
4	Memeriksa jumlah yang diusulkan dengan jumlah yang disetujui
5	Mengentri nomor persetujuan dari BKN dan memaraf naskah kenaikan pangkat
6	Memparaf naskah kenaikan pangkat (Kasubbid)
7	Memparaf naskah kenaikan pangkat (Kabid)
8	Memparaf naskah kenaikan pangkat(sekretaris)
9	Memparaf naskah kenaikan pangkat (kaban)
10	Mengirim naskah kenaikan pangkat ke Asisten Administrasi Umum

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah Kota Medan, Januari 2015

Tingkat disiplin yang masih rendah pada Aparatur Sipil Negara di pemerintahan kota Medan terlihat dari jumlah Aparatur Sipil Negara Negara yang kena sanksi disiplin selama tahun 2014 yaitu sebanyak 111 orang, dimana sanksi yang diberikan berbeda beda mulai dari pencopotan jabatan, penurunan golongan bahkan sampai pemecatan dari pegawai negeri, beberapa pelanggaran yang dilakukan seperti kehadiran dimana ada ASN dalam waktu yang cukup lama tidak masuk kerja, masalah pekerjaan, sampai kepada pelanggaran penggunaan obat terlarang. Disiplin kerja yang rendah ditunjukkan dalam bentuk tingkat kehadiran yang rendah atau absen yang cukup banyak, masalah pekerjaan, penggunaan obat terlarang dan pelanggaran yang lain.

Disiplin kerja aparatur sipil negara di pemerintahan kota Medan yang rendah juga diindikasikan dengan banyaknya ASN yang dikenakan pemotongan tunjangan yang diterima seperti pada Tabel 1.2. dibawah ini:

Tabel 2. JumlahASN yang dikenakan pemotongan tunjangan

No	Instansi	JumlahASN yang dikenakan pemotongan tunjangan kinerja	
		Januari 2015	Februari 2015
1	Kecamatan Medan Maimun	5	5
2	DinasPertamanan	15	22
3	BadanPenanaman Modal	5	5
4	Kecamatan Medan Denai	7	1
5	DinasKomunikasidanInformatika	20	18
6	Kecamatan Medan Baru	8	2
7	BadanKepegawaian Daerah	32	22
Jumlah		92	75

Sumber: Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Medan (Maret 2015)

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan membahas beberapa variabel yaitu Implementasi Sistem Informasi SDM, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan internal ASN di Kota Medan, dan bagaimana interaksi antara variabel tersebut.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan fenomena yang disajikan pada latar belakang penelitian diduga adanya fenomena tentang kualitas layanan internal di kota Medan yang rendah dimana kemungkinan juga diakibatkan oleh implementasi sistem informasi sumber daya manusia, rendanya disiplin kerja ASN, dari uraian diatas maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia di pemerintahan kota Medan, bagaimana tingkat disiplin kerja ASN kota Medan, dan bagaimana kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.
2. Bagaimana pengaruh Implementasi Sistem Informasi SDM terhadap disiplin kerja ASN di kota Medan.
3. Bagaimana pengaruh disiplin kerja ASN terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.
4. Bagaimana pengaruh Implementasi Sistem Informasi SDM terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.
5. Bagaimana pengaruh implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia terhadap kualitas layanan di pemerintahan Kota Medan melalui disiplin kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem informasi sumber daya manusia sering juga disebut sistem informasi kepegawaian, banyak perusahaan yang menyebutnya sistem informasi kepegawaian karena mengurus atau menyimpan dan memelihara data tentang pegawai, dikalangan pemerintahan sistem informasi sumber daya manusia dulunya disebut dengan sistem informasi kepegawaian namun seiring dengan dikeluarkannya UU No 5 Tahun 2014 tentang ASN maka sistem informasi yang mengurus data tentang pegawai di instansi pemerintah adalah Sistem Informasi ASN.

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Ada empat operasi dasar dari sistem informasi, yaitu mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi. Informasi mungkin dikumpulkan dari lingkungan dalam atau luar dan memungkinkan didistribusikan ke dalam atau keluar organisasi.

Vikas (2012) menyatakan *"Human resource information system (HRIS) is an integrated system designed to provide information used in HR decision making.* Halini berarti bahwa sistem informasi sumber daya manusia adalah sistem terpadu yang dirancang untuk menyediakan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan SDM. Sedangkan menurut Mathis (2006), *"Sistem informasi sumber daya manusia adalah sistem integrasi yang dirancang untuk menyediakan informasi yang diperlukan untuk mengambil keputusan sumber daya manusia. Pernyataan tersebut juga menunjukkan bahwa sistem informasi sumber daya manusia itu dirancang untuk mendukung berbagai hal dalam aktivitas-aktivitas sumber daya manusia yang akan berhubungan atau bermanfaat dalam pengambilan keputusan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.*

Sadique Shaikh (2012) menyatakan *"HRIS is a key management tool which collects, maintains, analyses and reports information on people and jobs. It is a system because it integrates all the relevant data, which otherwise might have been lying in a fragmented and scattered way at various points in the larger system; converts this data into meaningful conclusions or information and makes it accessible to the persons, who need it for their decisions. This integration of data can be at the macro level at the level of a nation or geographical regional groupings- or at the micro level, that is, at the level of an organisation. At the micro level, the information requirements include modules on recruitment, personal data, skills assessment, training and development, performance appraisal, rewards and punishment, grievance handling and so on. This information is used for understanding the patterns of HR policies, actions, and employee behaviors as well as for identifying gaps in the HR system and the effectiveness of the HR system."*

Disiplin kerja akan ditunjukkan dengan sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap semua peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya, dengan demikian disiplin kerja akan diikuti dengan kualitas layanan yang lebih baik. Disiplin Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Disiplin kerja harus mampu merubah tingkah laku pegawai atau SDM kearah yang lebih baik atau lebih produktif, seperti yang dikatakan Buhler (2007: 216-218) bahwa disiplin benar-benar memainkan peran penting dalam membentuk tingkah laku. Pengertian diatas menunjukkan bahwa disiplin juga akan membentuk perilaku atau tingkah laku, sehingga dengan tingkah laku yang lebih baik para ASN akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada publik.

Disiplin harus dapat menegakkan peraturan-peraturan yang disepakati atau yang ditetapkan oleh organisasi, disiplin melatih setiap individu dalam organisasi untuk menaati atau untuk patuh terhadap peraturan yang ditetapkan, seperti yang dinyatakan oleh Mathis dan Jackson (2006) bahwa disiplin merupakan bentuk pelatihan yang menegakkan peraturan-peraturan perusahaan.

Pembahasan kualitas layanan dalam penelitian ini adalah memfokuskan pada kualitas layanan internal, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh pihak manajemen atau pemerintah kepada aparatur sipil negara (ASN) dengan kata lain kualitas layanan yang dirasakan atau dinikmati oleh aparatur sipil negara.

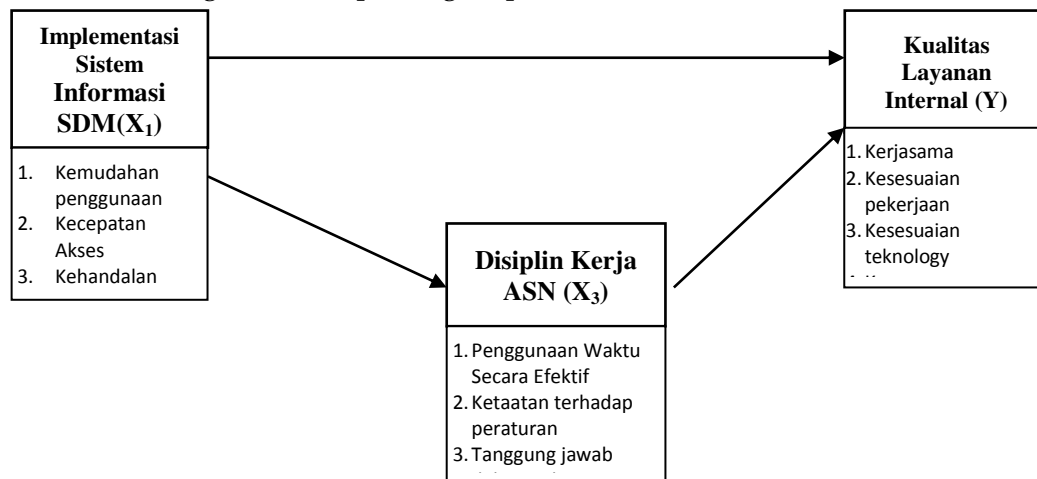
Kualitas layanan internal adalah keputusan strategis dan kemampuan operasional melalui penggunaan pilihan strategis kedalam serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan di dalam institusi oleh pihak manajemen kepada pegawai.

Kualitas layanan internal tidak hanya diperuntukkan untuk keperluan pelayanan terhadap karyawan namun kualitas pelayanan internal juga dapat membantu menghasilkan strategi kualitas layanan secara umum seperti layanan publik dan lain-lain hal ini sesuai

dengan yang dinyatakan oleh Victoria & Andreas (2008) bahwa kualitas layanan internal telah diidentifikasi sebagai salah satu elemen penting dari strategi kualitas layanan secara keseluruhan. Sejalan dengan pendapat diatas Bouranta, *et.al* 2009 juga menjelaskan bahwa perusahaan jasa harus fokus terhadap kualitas layanan internal dan juga memesankan untuk meningkatkan kualitas layanan eksternal.

Kerangka Pemikiran

Dari kajian pustaka dan penjelasan diatas yang menunjukkan hubungan antar variabel maka digambarkan paradigma penelitian berikut:



Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disajikan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia di kota Medan sudah baik, disiplin kerja ASN kota Medan tinggi, dan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan baik.
2. Implementasi Sistem Informasi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap disiplin kerja ASN.
3. Disiplin kerja ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di Kota Medan.
4. Implementasi Sistem Informasi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di Kota Medan.
5. Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan Kota Medan melalui disiplin kerja.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan metode kerja yang dilakukan dalam penelitian, termasuk alat-alat apa yang digunakan untuk mengukur kemampuan mengumpulkan data serta bagaimana penelitian di lapangan, dan metode penelitian ini dibuat untuk mendapatkan dan untuk memahami jawaban pertanyaan penelitian. Desain penelitian dapat ditentukan dengan deskriptor-deskriptor: pertanyaan penelitian, metode pengumpulan data, tujuan studi, rentang waktu pengumpulan data dan kedalaman studi Cooper dan Schindler (2003).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri sumber data primer dan sumber data sekunder:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya, Marzuki, (2002). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang langsung diperoleh dari ASN di kota Medan tentang variabel yang diteliti baik melalui daftar pertanyaan maupun melalui wawancara.
- b. Data Sekunder merupakan sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan (Sugiyono (2008). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku-buku, surat kabar maupun laporan-laporan kinerja ASN di tiap instansi di kota Medan.

Data primer salah satunya diperoleh melalui pengisian daftar pertanyaan tentang variabel implementasi sistem informasi sumber daya manusia, pengembangan karier, disiplin kerja, dan kualitas layanan internal. Keseluruhan daftar pertanyaan disusun dengan skala likert dengan 7 tingkatan.

Dari perhitungan menggunakan rumus slovin maka ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 373 orang. Dalam penelitian ini cara penentuan data dilakukan dengan proses penarikan sampel dimana penarikan sampel dilakukan dengan (*Proportionate Stratified Random Sampling*)

Cara Pengumpulan Data

Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, data tersebut diperoleh melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Wawancara. Melakukan wawancara kepada aparatur sipil negara di Kota Medan tentang sistem/prosedur kenaikan golongan dan kenaikan pangkat, disiplin kerja, kualitas pelayanan, sasaran kerja pegawai (SKP) dan lain-lain.
2. Kuesioner. Dalam rangka mendapatkan data primer, maka disusun suatu daftar pertanyaan yang dibagikan kepada responden yang memuat tentang pertanyaan-pertanyaan terhadap variabel implementasi sistem informasi sumber daya manusia, pengembangan karier, disiplin kerja ASN, dan kualitas layanan. Instrumen pertanyaan dalam penelitian ini dirancang berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian dan pertanyaan ini terlebih dahulu diuji melalui pengujian validitas dan pengujian reliabilitas.
3. Studi dokumentasi, studi ini dilakukan dengan mendapatkan data-data yang berhubungan dengan sumber daya manusia yang ada di instansi-instansi pemerintahan di Medan seperti: Laporan-laporan penelitian yang berhubungan, data jumlah pegawai, data golongan, eselon, tingkat pendidikan, gaji, SOP Kenaikan golongan, disiplin aparatur sipil negara dan lain-lain.

Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif ini dilakukan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan pada proses penelitian dengan tujuan untuk memperoleh suatu kesimpulan yang bersifat umum atau generalisasi. Analisis deskriptif ini digunakan untuk menganalisis keberadaan implementasi sistem informasi sumber daya manusia, pengembangan karier, disiplin kerja, dan kualitas layanan di pemerintahan kota Medan.

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab rumusan hipotesis pertama, dalam analisis deskriptif ini dilakukan tabulasi data atau tabulasi jawaban responden dan juga digunakan grafik atau gambar untuk mempermudah pemahaman tentang keberadaan variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Analisis deskriptif ditekankan untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian. Menurut Saunders, Lewis dan Thornhill (2006) pengungkapannya dapat berupa tabulasi atau grafik agar mudah melakukan analisa secara deskriptif. Aspek-aspek yang penting yang sesuai dengan tujuan penelitian diantaranya adalah:

- Tabel distribusi frekuensi untuk memperlihatkan nilai-nilai yang spesifik.
- Analisis indeks rata-rata yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dari setiap variabel yang diteliti.

Dalam menganalisis data yang menyangkut penilaian responden terhadap variabel penelitian, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

- Setiap indikator variabel/sub variabel yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan ke dalam tujuh alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban. Peringkat jawaban setiap indikator diberi skor antara 1 sampai dengan 7
- Dihitung Total Skor Tiap Variabel/Sub Variabel = jumlah skor dari semua skor indikator variabel untuk semua responden
- Dihitung Skor Tiap Variabel/Sub Variabel = rata-rata dari total skor
- Untuk mendeskripsikan jawaban responden juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan ditampilkan dalam bentuk tabel ataupun grafik dengan menggunakan bantuan software Mikrossoft Excell
- Analisis indeks rata-rata yang bertujuan untuk mendeskripsikan setiap jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dari setiap variabel yang diteliti. (Walpole and Meyers, 1993)

$$\text{Indeks Rata - Rata} = \frac{\text{Jumlah Skor}}{n \times p} \dots\dots\dots 1$$

dimana : n = Jumlah sampel; dan

p = Jumlah Pertanyaan

Hasil penelitian dibuat dalam tabulasi distribusi berdasarkan frekuensi dengan mengambil rata-rata hitung guna untuk mendapatkan statistik deskriptif.

Skor aktual diperoleh dari total skor jawaban responden terhadap pertanyaan untuk variabel atau sub variabel. Sedangkan skor ideal adalah jumlah pertanyaan dalam variabel/sub variabel dikali dengan skor jawaban tertinggi yaitu skor tujuh (7).

Untuk menghitung persentase digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persentase} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\% \dots\dots\dots 2$$

Berdasarkan posisi dari nilai persentasi dapat diinterpretasi tentang sub variabel (dimensi). Garis kontinum diperoleh dari nilai persentase tertinggi (7/7 x 100%) dikurangi nilai persentasi terendah (1/7 x 100%) dari kemungkinan skor hasil jawaban tanggapan responden. Interval dari masing-masing kategori diperoleh dari:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai persentase tertinggi} - \text{nilai persentase terendah}}{\text{jumlah kategori (7)}} \dots\dots\dots 3$$

Kategori terendah adalah $1/7 \times 100\% = 14,29$

Kategori terendah adalah $7/7 \times 100\% = 100\%$

$$\text{Interval} = \frac{100 - 14,3}{7} \dots\dots\dots 4$$

Interva = 12,24

Dari perhitungan diatas maka diperoleh interval sebesar 12,24 maka selanjutnya disajikan nilai skor untuk tiap kategori seperti pada tabel dibawah ini

Tabel 3. Kategorisasi menurut persentase

Kategori	Nilai Skor (persentase)	Interpretasi/Kategori
1	14,29 - 26,53	Sangat sulit
2	26,54 - 38,78	Sulit
3	38,79 - 51,03	Agak sulit

4	51,04 - 63,28	Netral
5	63,29 - 75,53	Agak mudah
6	75,54 - 87,78	Mudah
7	Diatas 87,78	Sangat Mudah

Interpretasi disesuaikan berdasarkan ukuran dari setiap indikator yang dianalisis, seperti tingkat kecepatan untuk kecepatan akses, tingkat kehandalan untuk kehandalan sistem dan lain-lain.

Nilai skor dalam persentase diatas digunakan untuk menjelaskan fenomena ataupun nilai dari setiap dimensi dan juga mengkategorikan setiap dimensi variabel penelitian. Untuk menentukan uji hipotesis deskriptif maka ditentukan berdasarkan nilai rata-rata dimana kategori pilihan adalah 1 sampai 7, untuk itu maka rentang adalah 6 (7-1) dan interval atau panjang kelas adalah $6/7 = 0,86$.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka tabel kategorisasi menurut rentang skor rata-rata adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kategorisasi berdasarkan skor rata-rata

Nilai Skor rata-rata	Interpretasi/Kategori
1,00 - 1,86	Sangat Buruk
1,87 - 2,73	Buruk
2,74 - 3,60	Agak Buruk
3,61 - 4,47	Netral
4,48 - 5,34	Agak Baik
5,35 - 6,21	Baik
6,22 - 7,00	Sangat baik

Dari kategori yang disajikan pada tabel 3.9 diatas maka pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan selisih 4,47.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini menggunakan berdasarkan model persamaan struktural (*structural equation modeling- SEM*) analisis ini dilakukan menggunakan komputer dengan program (*Analysis of Moment Structure- AMOS*).

Adapun pertimbangan menggunakan analisis SEM dengan AMOS dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat sistem aliran kausal ke satu arah antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Menyediakan estimasi kekuatan dari seluruh hubungan secara hipotesis antara variabel-variabel.
3. Memberikan informasi secara hipotesis mengenai implikasi baik secara langsung dari satu variabel ke variabel yang lain maupun secara tidak langsung kevariabel lainnya melalui variabel perantara (*Intervening variable*)
4. Data sampel mencukupi untuk batas minimum yang disyaratkan amos

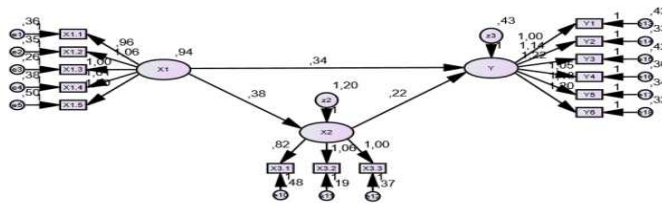
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap disiplin kerja ASN di kota Medan.

Pada penelitian ini, ada tiga variabel laten, yaitu Implementasi sistem informasi sumber daya manusia, Disiplin dan Kualitas Pelayanan Internal. Masing-masing variabel laten tersebut diukur oleh beberapa variabel teramati/indikator. Untuk analisis SEM, penulis menggunakan software AMOS dengan estimasi *maximum likelihood* yang dilakukan dengan beberapa tahap analisis, yaitu analisis faktor konfirmatori (CFA) untuk mengetahui apakah variabel teramati valid dan reliabel untuk diteruskan ke tahap selanjutnya, dan analisis full SEM.

Hasil analisis data menunjukkan hasil sebagai berikut:

Gambar 1. Hasil pengaruh



Tabel: 5. Nilai koefisien jalur, Nilai T_{hitung} dan Nilai Sig pengaruh implementasi sistem informasi SDM terhadap disiplin kerja ASN

Pengaruh	Koefisien jalur	t hit	Sig	Ket	Kesimpulan
Implementasi Sistem Informasi SDM ---> Disiplin Kerja	0,375	5,688	0,000	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan data

Nilai koefisien jalur pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap disiplin sebesar 0,325, nilai koefisien yang positif tersebut menunjukkan bahwa perbaikan terhadap implementasi sistem informasi sumber daya manusia di instansi pemerintahan kota Medan memberikan dampak yang nyata terhadap perbaikan disiplin aparatur sipil negara.

Nilai t hitung Implementasi terhadap Disiplin Kerja adalah 5,688 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig lebih kecil dari α (0,05), maka H_{o2} ditolak, artinya Implementasi Sistem Informasi SDM mempunyai pengaruh signifikan terhadap Disiplin Kerja ASN di kota Medan.

Hasil pengujian hipotesis diatas juga menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap disiplin ASN adalah 5,688 dan nilai signifikan adalah 0,000 nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai α 0,05 menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin ASN di pemerintahan kota Medan yang berarti bahwa peningkatan atau perbaikan terhadap sistem informasi sumber daya manusia di pemerintahan kota Medan akan mengakibatkan peningkatan disiplin ASN di pemerintahan kota Medan secara signifikan. Pengujian ini juga dapat menunjukkan bahwa apabila implementasi sistem informasi sumber daya manusia di pemerintahan kota Medan tidak baik maka akan diikuti atau akan mengakibatkan disiplin kerja ASN di kota Medan buruk.

Implementasi sistem informasi sumber daya manusia yang memiliki peran yang kuat dalam meningkatkan atau dalam mempengaruhi disiplin ASN di kota Medan sejalan pernyataan (Khera & Gulati, 2012) yang menyatakan bahwa Implementasi sistem informasi sumber daya manusia juga membantu dalam pelacakan kehadiran karyawan ditempat kerja, mengetahui keteraturan-keteraturan yang berlaku dan pengabdian karyawan terhadap organisasi.

Hasil pengujian pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap disiplin kerja yang berpengaruh signifikan tersebut menunjukkan bahwa perbaikan terhadap disiplin kerja aparatur sipil negara di kota Medan akan dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki sistem informasi sumber daya manusia yang digunakan, perbaikan-perbaikan terhadap sistem informasi tersebut akan meningkatkan disiplin kerja ASN secara signifikan.

Pengaruh disiplin kerja ASN terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan secara parsial.

Tabel: 6. Nilai koefisien jalur, Nilai T_{hitung} dan Nilai Sig pengaruh Disiplin kerja ASN terhadap Kualitas layanan internal.

Pengaruh	Koefisien jalur	t hit	Sig	Ket	Kesimpulan
Disiplin Kerja ---> Kualitas Layanan Internal	0,225	6,201	0,000	Ho ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan data

Nilai t hitung Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan Internal adalah 6,201 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig lebih kecil dari α (0,05), maka H_{03} ditolak, artinya Disiplin Kerja ASN mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Internal di Pemerintahan Kota Medan.

Nilai koefisien jalur pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas layanan adalah positif yaitu sebesar 0,225 yang memberikan arti bahwa upaya peningkatan disiplin kerja ASN di pemerintahan kota Medan secara nyata mempengaruhi atau meningkatkan kualitas layanan internal.

Hasil pengujian secara parsial antara disiplin terhadap kualitas layanan internal ASN di pemerintahan kota Medan menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 6,201 sementara nilai signifikan sebesar 0,000 dan nilai α 0,05, nilai signifikan yang lebih kecil dari α 0,05 menunjukkan bahwa secara parsial disiplin ASN berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal ASN di pemerintahan kota Medan artinya bahwa peningkatan disiplin ASN akan mengakibatkan peningkatan kualitas layanan internal ASN di pemerintahan kota Medan.

Disiplin ASN di kota Medan memberikan peran yang kuat dalam meningkatkan kualitas layanan semakin tinggi disiplin ASN di kota Medan akan mengakibatkan peningkatan kualitas layanan yang signifikan dan juga sebaliknya hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh P. Bonusia Agung (2013) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian tersebut menegaskan hubungan antara disiplin kerja ASN terhadap kualitas layanan.

Pengaruh disiplin yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sesuai dengan salah satu tujuan disiplin yang dinyatakan oleh (Siswanto, 2005: 292) yaitu tujuan agar pegawai dapat melaksanakan perintah dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Dari hasil pengujian pengaruh disiplin kerja ASN terhadap kualitas layanan menunjukkan bahwa apabila pemerintah ingin meningkatkan kualitas layanan internal, maka peningkatan disiplin ASN adalah salah satu cara yang baik dan signifikan meningkatkan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

Pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan secara parsial.

Tabel: 7. Nilai koefisien jalur, Nilai T_{hitung} dan Nilai Sig pengaruh implementasi sistem informasi SDM terhadap kualitas layanan internal

Pengaruh	Koefisien Jalur	t hit	Sig	Ket	Kesimpulan
Implementasi sistem informasi sumber daya manusia --->Kualitas Layanan Internal	0,342	7,534	0,000	H_0 ditolak	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan data

Nilai t hitung Implementasi terhadap Kualitas Layanan Internal adalah 7,534 dan nilai Sig. sebesar 0,000. Karena nilai Sig lebih kecil dari α (0,05), maka H_{04} ditolak, artinya Implementasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan Internal di Pemerintahan Kota Medan.

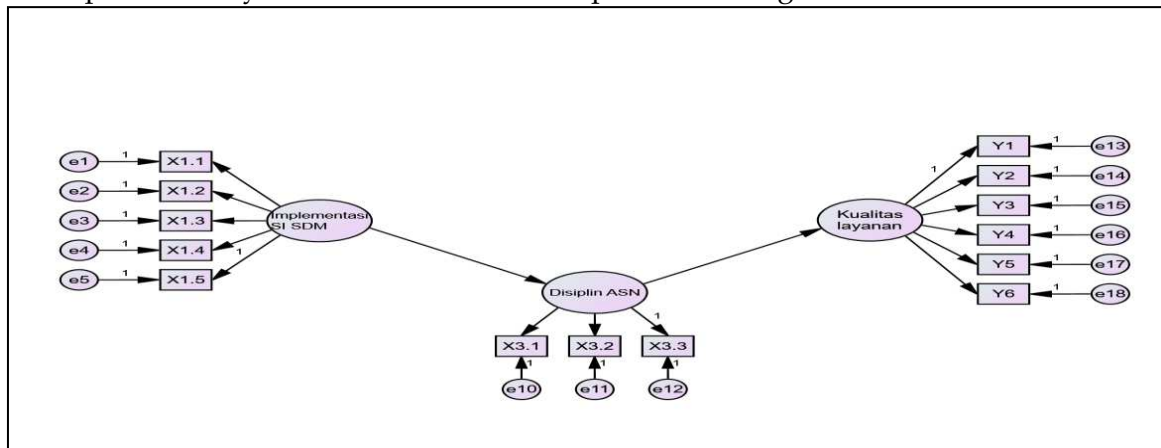
Nilai koefisien jalur pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya terhadap kualitas layanan internal sebesar 0,342 nilai koefisien yang positif tersebut menunjukkan bahwa pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia ada dan positif terhadap peningkatan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} untuk pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap Kualitas Layanan Internal adalah 7,534 sementara nilai signifikannya lebih kecil dari α 0,005 yaitu 0,000 sehingga dinyatakan bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan yang

berarti bahwa dengan peningkatan terhadap penggunaan sistem informasi sumber daya manusia akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan, semakin baik sistem informasi sumberdaya manusia dan juga pemanfaatan yang lebih tepat akan mengakibatkan kualitas layanan internal yang lebih baik, dengan digunakannya sistem informasi yang baik maka organisasi akan mampu memberikan layanan internal yang lebih cepat hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Jawaha, et all (2013) menyatakan bahwa Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (HRIS) adalah alat yang membantu HR profesional untuk memberikan layanan yang lebih cepat, kualitas yang lebih baik yang membantu organisasi mendapatkan keuntungan strategis. Perbaikan dan pemanfaatan sistem informasi sumber daya manusia dengan efektif akan memberikan berbagai manfaat terhadap organisasi/intansi dan akan membantu memberikan layanan yang cepat.

Pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan internal dipemerintahan kota Medan secara tidak langsung melalui disiplin ASN.

Model struktural pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan internal melalui disiplin ASN sebagai berikut:



Gambar 2. Model struktural pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan internal melalui disiplin ASN

Tabel: 8. Nilai Koefisien Implementasi SI SDM terhadap disiplin ASN dan terhadap kualitas layanan.

Hubungan	Koefisien Jalur	Sta Error
Implementasi SI SDM → Disiplin ASN		
Implementasi SI SDM → Kualitas Layanan	0,342 (0,275)	0,045 (0,049)
Disiplin ASN → Kualitas Layanan	0,225 (0,247)	0,036 (0,034)

Sumber: Hasil Pengolahan data

Berdasarkan hasil koefisien dan juga standart error pada tabel diatas, maka untuk pengujian pengaruh implementai sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan melalui disiplin ASN, akan dihitung standar error ab atau S_{ab} sebagai berikut:

Koefisien jalur a = 0,375 (0,325) $S_a = 0,066$ (0,066)

Koefisien jalur b = 0,225 (0,247) $S_b = 0,036$ (0,034)

a. Perhitungan standar error ab atau S_{ab}

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \dots\dots\dots 5$$

$$Sab = \sqrt{(0,225)^2(0,066)^2 + (0,375)^2(0,036)^2 + (0,066)^2(0,036)^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,14779}$$

$$Sab = 0,3844$$

b. Perhitungan nilai t koefisien ab

$$t = \frac{ab}{Sab} \dots\dots\dots 6$$

$$t = \frac{(0,375)(0,225)}{0,3844}$$

$$t = 0,2195$$

Dari perhitungan diatas maka ketahui bahwa $t_{hitung} = 0,2195$ sedangkan t_{tabel} untuk alpa 0,05 adalah 1,96, maka dalam hal ini t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} , sehingga disimpulkan bahwa disiplin ASN tidak memediasi pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap kualitas layanan di instansi pemerintahan di kota Medan.

Peran variabel disiplin kerja dipemerintahan kota Medan dalam meningkatkan kualitas layanan internal sangat berarti namun apabila disiplin kerja aparatur sipil negara diposisikan sebagai variabel yang memediasi atau intervening untuk pengaruh sistem infrmasi sumber daya manusia maka peran atau manfaat tersebut kurang berarti dimana pengaruh implementasi sistem informasu sumber daya manusia terhadap kualitas layanan internal menjadi tidak tidak signifikan hal ini menjelaskan bahwa posisi pengembangan karier yang lebih tepat adalah menjadi variabel independen dalam meningkatkan kualitas layanan dipemerintahan kota Medan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian pada bab sebelumnya,dapat ditarik beberapa simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, disiplin, dan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Sistem informasi sumber daya manusia di pemerintahan kota Medan belum dapat diimplementasikan dengan baik dimana implementasi sistem informasi sumber daya manusia masih memiliki beberapa masalah seperti masalah rendahnya kemampuan SDM dalam menjalankan sistem informasi, akses internet yang lambat, perangkat keras yang kurang mendukung, dan lain-lain.
 - b. ASN di pemerintahan kota Medan belum memiliki disiplin yang tinggi yang ditunjukkan dengan penggunaan waktu yang tidak efektif, banyaknya ASN yang tidak taat terhadap peraturan yang mengakibatkan banyak pegawai diberikan sanksi disiplin oleh pemerintah.
 - c. Kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan saat ini sudah baik dimana sudah cukup banyak ASN yang sudah merasa puas terhadap layanan internal yang diterima.
2. Implementasi sistem informasi sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin ASN di pemerintahan kota Medan yang berarti bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia memiliki peran yang kuat dalam meningkatkan disiplin ASN di kota Medan.
3. Disiplin kerja ASN berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan Kota Medan yang berarti bahwa semakin tinggi disiplin ASN maka kualitas pelayanan internal juga akan semakin tinggi atau akan semakin baik di pemerintahan kota Medan.
4. Implementasi sistem informasi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan internal di pemerintahan Kota Medan yang berarti bahwa implementasi sistem informasi sumber daya manusia memiliki peran yang besar dalam peningkatan kualitas layanan internal di pemerintahan kota Medan.

5. Implementasi Sistem Informasi Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan internal dipemerintahan Kota Medan melalui disiplin kerja, yang berarti bahwa pengaruh langsung disiplin kerja ASN terhadap kualitas layanan lebih besar daripada melalui disiplin kerja ASN, variabel disiplin kerja ASN tidak merupakan variabel yang memediasi pengaruh implementasi sistem informasi sumber daya manusia terhadap Kualitas Layanan Internal di pemerintahan kota Medan.

Saran

Berdasarkan beberapa simpulan, ada beberapa saran yang merupakan sumbangan dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan peran sistem informasi sumber daya manusia di pemerintahan kota Medan, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Disarankan kepada pemerintah untuk meningkatkan kemampuan ASN dengan memberikan pelatihan tentang pengoperasian komputer dan sistem informasi kepada seluruh aparatur sipil negara yang mungkin terlibat dalam sistem informasi, baik pelatihan didalam organisasi maupun keluar organisasi.
 - b. Disarankan kepada pemerintah untuk menempatkan petugas dalam jumlah dan kualitas yang cukup di bidang sistem informasi sehingga mampu memberikan bantuan kepada ASN yang menghadapi kendala dalam penggunaan sistem informasi.
 - c. Disarankan kepada pemerintah untuk melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas komputer yang digunakan, dan memperbaiki jaringan internet yang digunakan.
2. Aparatur sipil negara di kota Medan belum memiliki disiplin kerja yang tinggi, untuk itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:
 - a. Pemerintah disarankan untuk lebih tegas dalam pemberian sanksi disiplin kepada aparatur sipil negara yang melanggar aturan sesuai dengan yang ditetapkan undang-undang yaitu undang-undang nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
 - b. Pemerintah ataupun atasan langsung disarankan untuk melakukan pengawasan terhadap hasil pekerjaan berupa kualitas pekerjaan dan jumlah atau kuantitas pekerjaan para aparatur sipil negara.
 - c. Pemerintah disarankan untuk mengawasi dan memastikan bahwa pembagian kerja/pembagian tugas aparatur sipil negara sudah sesuai dengan aturan yang berlaku. Pemerintah juga disarankan untuk memperhatikan tentang pemerataan tugas atau pekerjaan aparatur sipil negara.
3. Kualitas layanan internal dipemerintahan kota Medan sudah masuk dalam kategori baik, dan untuk meningkatkan kualitas layanan internal di kota Medan diberikan saran sebagai berikut:
 - a. Pemerintah perlu memperhatikan kesesuaian keahlian ASN dengan pekerjaan dengan cara melakukan test kompetensi sehingga dalam penempatan kerja *the right man and the right place* dapat tercapai.
 - b. Disarankan kepada pemerintah untuk melengkapi berbagai fasilitas kerja yang membantu aparatur sipil dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti penyediaan komputer, laptop, printer, scanner, serta penyediaan berbagai perangkat lunak yang dibutuhkan dan juga jaringan internet yang memadai.
 - c. Disarankan kepada pemerintah kota Medan agar dalam melakukan pengawasan kepada bawahan dengan lebih objektif yaitu benar-benar melakukan penilaian berdasarkan kinerja/prestasi yang dicapai oleh bawahan.
 - d. Disarankan agar dalam melakukan pengawasan pemerintah atau atasan tidak hanya memberikan sanksi atau hanya menemukan kesalahan namun diharapkan untuk memberikan solusi atau jalan keluar dari setiap kesalahan yang ditemukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Uu Sukaesih. 2016. *Pengaruh Birokrasi dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan di Kabupaten dan Kota Wilayah Priangan Timur Provinsi Jawa Barat*. Universitas Pasundan Bandung.
- Anitha & Aruna 2014 *Adoption of Human Resource Information System in Organisations*. Journal of Contemporary Research in Management Vol. 9; No. 4.
- Atmosudirdjo, S. Prajudi. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta : Seri Pustaka Ilmu Administrasi
- Batool. 2012. *Benefits and Barriers of Human Resource Information System In Accounts Office & Azad Jammu & Kashmir Community Development Program*. International Journal of Humanities and Social Science Vol. 2 No. 3
- Bellou Victoria & Andreas Andronikidis. 2008. *The impact of internal service quality on customer service Behaviour*. International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 25 No. 9
- Bernardin, H. John and Russel, Joice.E.A., 2013. *Human Resource Management*. Sixth edition New York: McGraw Hill.
- Bouranta Nancy, *et.al.* 2009. *The relationship between internal and external service quality*. International Journal of Contemporary Hospitality Management Vol. 21 No. 3
- Buhler, Patricia. 2007. *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group
- Boyatzis, Richard E. 2008. *Competencies in the 21st century*. Journal of Management development. Volume 27 Number 1: 5-12.
- Cooper Donald R. dan Pamela S. Schindler. 2003. *Business Research Method*. Eight Edition. New York: McGraw Hill.
- Davis, Keith & John W Newstrom. 1990. *Perilaku Dalam Organisasi*, Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Dessler, Gary. 2007. *Human Resource Management*. Tenth Edition. New Jersey: Prentice Hall
- Didem Pasaoglu 2013. *Determining the Differences between Managers' Conceptions of Discipline*. International Journal of Business and Social Science Vol. 4 No. 17
- Md. Sadique Shaikh. 2012. *Human Resource Information System (HRIS) Designing Needs For Business Application*. ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research Vol.2 Issue 1
- Mildred Mahapa1 & Vonai Chirasha. 2012. *An Assessment on the Uptake Level of a Fully Integrated Human Resource Information System (HRIS): A Case Study of Midlands State University*. Public Administration Research; Vol. 1, No. 1
- Mondy, R. Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Nazir, Moh, 2005, *Metode Penelitian*, Cetakan Keenam, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nicholas Beadles, Christopher M. Lowery & Kim Johns. 2005. *The Impact of Human Resource Information Systems: An Exploratory Study in the Public Sector*. Communications of the IIMA. Volume 5 Issue 4
- Palan, R, 2007, *Competency Management*, Penerjemah Octa Melia Jalal, Jakarta, PPM
- Parasuraman, Valarie A. Zeithalm. and Berry. 2002. *Delivering Service Quality*. Mc Milan, New York.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Sekaran, Umar 2003. *Research Methods For Business: A Skill Building Aproach*, New York-USA: John Wiley and Sons, Inc
- Sugiyono. 2007. *"Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D"*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Steers, Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Terjemahan Magdalena Jamin. Erlangga. Jakarta

Susan K. Lippert, Paul Michael Swiercz. (2005). *Human Resource Information Systems (HRIS) and Technology Trust*. Journal of Information Science 2005; 31; 340

Umar, Sekaran. 2000. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi Keempat. Penerjemah: Kwan Men Yon. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Veitzal Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.